**MEMÓRIA DE REUNIÃO**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1. **IDENTIFICAÇÃO** | | | | |
| **Benchmarking com o Grupo Orion** | | | | |
| **Data** | **Horário** | | **Local** | **Gerente do Projeto** |
| 27/11/2019 | 10h | 11h30 | Bloco C, Sala 110 | Daniel Batista |

|  |
| --- |
| 1. **OBJETIVO** |
| No âmbito do Projeto Supervisora, a presente reunião tem o propósito de obter o melhor entendimento acerca dos aspectos fundamentais da contratação do serviço de apoio à gestão e fiscalização do contrato de limpeza, junto à empresa Grupo Orion. |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 1. **PARTICIPANTES** | | | |
| **Nome** | **Lotação** | **Telefone** | **E-mail** |
| Arthur F.R. Coury | Grupo Orion | 3314 1099 | arthur@grupoorion.com.br |
| Daniel Araújo | Central de Compras – CGSEC | 2020 1047 | [daniel.batista@planejamento.gov.br](mailto:daniel.batista@planejamento.gov.br) |
| Eleni Roberta da Silva | Central de Compras – CGEST | 2020 8677 | eleni.silva@planejamento.gov.br |
| Roberpaulo Eller | Grupo Orion | 3314 1099 | rober@grupoorion.com.br |

|  |
| --- |
| 1. **PAUTA** |

Modelos de operação e gestão de serviço de apoio à fiscalização, com informações sobre:

• apresentação da empresa;

• serviços fornecidos e suas principais características (métodos e tecnologias aplicadas, legislação e normas regulamentadoras, etc);

• modelos de operação e gestão do serviço de apoio à fiscalização, com informações sobre:

* profissionais envolvidos no desenvolvimento das atividades;
* políticas de capacitação e de manutenção de empregados;
* tecnologias utilizadas no desenvolvimento das atividades;
* software utilizado para apoio e desenvolvimento das atividades;
* capacidade de processamento de dados advindos da executora;
* principais facilitadores e dificultadores na implantação, operação e gestão do serviço, etc;
* principais clientes corporativos privados e públicos, ressaltando aqueles sediados em Brasília/DF;
* especificação da sistemática de composição dos preços dos serviços e discriminação das informações a serem prestadas pelos clientes para apresentação de proposta comercial;
* indicadores de produtividade, qualidade dos serviços e satisfação dos clientes e experiências com instituição de acordo de nível de serviço - ANS;
* sistemáticas adotadas para a fiscalização da execução dos serviços pelos clientes;
* rotinas operacionais para pagamento de serviços prestados e comprovação de pagamento de salários e recolhimento dos respectivos encargos sociais.

| 1. **RELATO DA REUNIÃO** |
| --- |
| A reunião teve início com a identificação dos participantes. Na sequência, a Central de Compras expôs o objetivo da reunião e seguiu-se para as discussões conforme tópicos indicados na pauta acima.  A empresa Orion faz parte do mesmo grupo da Iris Imóveis Corporativos, foi fundada em 1961, atua no mercado de engenharia e *Facility* e desenvolve operações em vários estados: gestão da infraestrutura, avaliações, operação, manutenção e implantação.  Em que pese a contratação em discussão tratar de apoio à gestão e fiscalização do contrato de limpeza, a Orion entende que o objeto está integrado em *facility*. Informou que se encontra em desenvolvimento pela empresa tecnologia para medir o consumo dos insumos nos banheiros. A partir dessa medição, entendem ser possível adequar a alocação de mão de obra.  Conforme relatado pela Órion, no contrato junto ao BID, na condição de empresa supervisora, atuou na fase de diagnóstico para construir o modelo de prestação do serviço. Também realizaram a capacitação dos funcionários dos serviços terceirizados na utilização da tecnologia disponibilizada pela empresa supervisora.  Ainda na experiência da empresa junto ao BID, informa que foi realizada a análise dos contratos do contratante com os demais fornecedores de serviços. Resultado da análise: avaliação dos contratos e definição de indicadores. A partir dessa ação, os contratos firmados foram ajustados com redefinição de performance, indicadores a partir da identificação das necessidades do contratante. Decorrente dessa redefinição, a supervisora passou a acompanhar os dados da execução dos demais serviços. Exemplo: aplicação de *dashboards*. No exemplo do BID, não houve alocação de mão de obra no local pela empresa supervisora.  A Orion manifestou que, em condições ideais, a supervisora apoiaria o ME na construção do planejamento da contratação do serviço de limpeza, com definição do nível de exigência. Complementou que, preferencialmente, a supervisora atuaria nas etapas de ‘gatilho da gestão’: construção do plano operacional; possibilidade de opinar e alterar os indicadores da executora de limpeza; flexibilidade para ajustar os parâmetros de medição do resultado; exercer papel atuante na execução do serviço de limpeza, com autoridade sobre a executora, inclusive em relação à capacidade de gerar demanda para a executora.  No que se refere ao plano de fiscalização da supervisora, a empresa destacou que a elaboração desse documento dependerá da forma de execução da limpeza, assim como os relatórios gerenciais dependerá da qualidade dos dados disponibilizados pela executora de limpeza.  No BID, o contrato é por produto e o custo é baseado na equipe de profissionais, solução tecnológica para aferir a qualidade dos serviços metro quadrado da área gerenciada. A equipe de profissionais é composta de especialistas em gestão de projetos e líder do contrato (formação e certificação no gerenciamento de projetos.  Quanto à habilitação técnica a ser exigida do fornecedor do serviço de supervisão, a Orion indica ser necessário apresentar experiência em supervisão e em inspeção de contratos de serviço de limpeza. A empresa dispõe de tecnologia QR Code para medição do serviço de limpeza. |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 1. **ENCAMINHAMENTOS** | | |
| **Encaminhamento** | **Responsável** | **Data** |
| Não se aplica. |  |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Data** | **Nome do Relator** | **Assinatura** |
| 27/11/2019 | Eleni Roberta da Silva |  |